CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	RAZÓN DEL CAMBIO
13/05/2011	01	Versión original
07/06/2016	02	Se incluye la información para inscribirse como donante
23/05/2017	03	Se incluye información de educación continua al usuario
25/05/2018	04	Se incluye ficha técnica de promoción a la donación de órganos y tejidos y se modifica lista de asistencia
26/02/2019	05	Se amplió el alcance a la Clínica Oftalmológica Peñaranda Agencia Cúcuta, se incluyó más bibliografía, se modificó las funciones del responsable del SIAU

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

CARGO
Gerente
Coordinador Administrativo
Auxiliar de enfermería (SIAU)

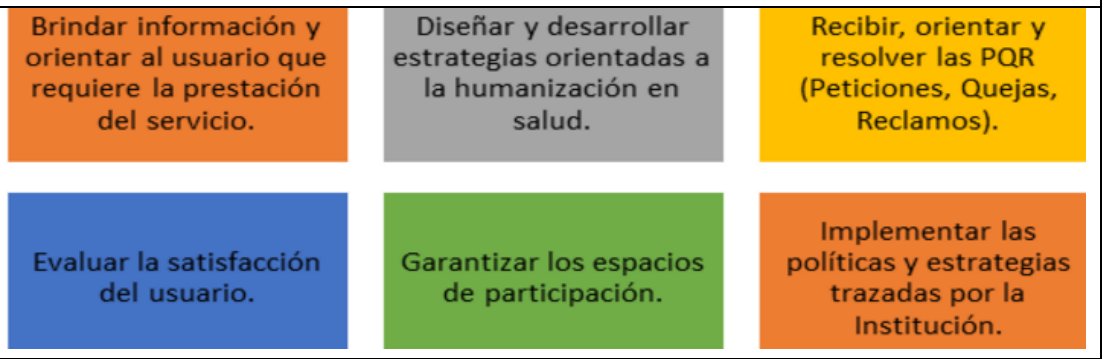
1. INTRODUCCIÓN

La Clínica Oftalmológica Peñaranda SAS y agencia Cúcuta, busca una atención de calidad en el usuario y/o familia que demanda los servicios de la institución, basado en la humanización, seguridad del paciente, y mejoramiento continuo de las fallas identificadas, por lo tanto enfoca la atención del usuario, no solo en la prestación de un servicio, sino en la satisfacción de sus necesidades durante su atención.

Por tal razón este manual de información y atención al usuario, busca orientar al personal, sobre el desarrollo de una atención de calidad, en la que la empatía y la capacidad de respuesta son un elemento básico para la relación con los usuarios y/o familiares, que demandan los servicios, además, busca brindar solución oportuna y eficaz a las quejas, reclamos y peticiones desencadenadas de un mal servicio, velar por el respeto y cumplimiento de los derechos y deberes,

El proceso de comunicación inicia desde la primera relación que se tiene con el usuario, la cual tiene que ser fortalecida con el sistema de información, área donde se da a conocer el portafolio de servicios que la institución brinda, la garantía y fiabilidad de los servicios ofrecidos, los mecanismos de la organización y participación social que buscan calidad y seguridad de la atención, todo esto con el fin de llevar al usuario a un alto nivel de satisfacción.

1. OBJETO	Brindar Servicios oportunos y de Calidad al usuario de la **Clínica Oftalmológica Peñaranda SAS y Agencia Cúcuta** a través de un proceso adecuado de información y atención al cliente.
2. ALCANCE	Aplica a todo el personal de la Clínica Oftalmológica Peñaranda SAS Y Agencia Cúcuta que tiene contacto con los pacientes de primera vez en consulta, examen o cirugía.
3. GENERALIDADES	En la Clínica Oftalmológica Peñaranda SAS y Agencia Cúcuta, ofrecemos siempre un trato cercano y el mejor servicio, durante la estancia del paciente estará siempre atendido por profesionales que se van a encargar tanto de la atención y tratamiento oftalmológico como de mantenerles informados en todo momento, con este mismo fin existe un servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, que se encargará de atender cualquier duda o sugerencia que puedan tener tanto pacientes como familiares.
4. DEFINICIONES	**Derecho:** Es la facultad, poder o potestad individual de hacer, elegir o abstenerse, y de exigir. **Obligación:** Es un deber o una responsabilidad con la que esta comprometido(a), y es un deber cumplirla siempre y cuando se haya dado la palabra. **Servicio de información y atención al usuario (SIAU):**El SIAU es una herramienta creada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de los servicios, tomando como fuente de información del usuario, las quejas, reclamos, sugerencias y agradecimientos, haciendo uso de sus derechos y deberes. **Fiabilidad**: Habilidad para brindar el servicio de forma correcta, cumpliendo con lo prometido desde el primer momento por parte de la institución. **Seguridad**: Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o familiar cuando pone su salud en manos del personal médico. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos. **Empatía:** Significa la disposición del personal para ofrecer a los pacientes y acudientes una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso, interesándose genuinamente por su necesidad o requerimiento. **Petición**: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio. **Queja/Reclamo:** Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio. **Sugerencia**: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones. **Felicitación:** Es la manifestación de agrado que expresa un paciente y/o familiar, con

	respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS **Intermediación:** Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación. **Satisfacción**: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
5. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DEL SIAU	▪ Orientar al usuario y/o familia sobre sus derechos y deberes institucionales, e implementar acciones que garanticen la defensa de estos durante el proceso de atención. ▪ Liderar los trámites de referencia y contrareferencia, garantizando la respuesta inmediata de traslado del paciente a las instituciones de mayor nivel de complejidad. ▪ Incentivar a los usuarios y /o familiares a hacer uso de los medios de participación (buzón de sugerencias, pagina web, redes sociales y comité de asociación de usuarios). ▪ Brindar conocimiento a los usuarios, sobre los principales temas de interés en salud. ▪ Resolver de manera inmediata o mediata los PQR de los usuarios y/o familiares que se encuentran insatisfechos con el servicio prestado. ▪ Instruir mediante la educación a los usuarios y/o familiares sobre los procedimientos quirúrgicos a realizar y posteriormente hacer entrega del consentimiento informado correspondiente. ▪ Recepcionar documentación de los usuarios para ingreso a lista de espera del programa de trasplante de tejidos corneales. ▪ Apoyar en la resolución de conflictos que tiene relación con el personal de la institución y los pacientes/familia, con el fin de contribuir al control de la calidad y el mejoramiento del clima organizacional.
6. FUNCIONES DEL SIAU	

7. REALIZACION				
N°	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**	**Documento/ Registro**
1.	Orientación Personalizada	Reciba la solicitud personal, escrita o por teléfono del usuario. Según la razón de la visita del paciente y recomendaciones medicas entregar al paciente la información pertinente: • De respuesta inmediata o solución si esta se conoce. • Consentimientos informados: Pacientes que van a ser operados por las diferentes cirugías o procedimientos láser. • Instrucciones de procedimientos no quirúrgicos: Esto con el objetivo de que el paciente tenga un buen comportamiento durante el procedimiento y se desarrolle normalmente.	Auxiliar de servicio al cliente (Responsable del SIAU)	Entrega de información general de cirugía a los usuario MPO-SC-R-09-1
2.	Entregar derechos y deberes de los pacientes	Dé a conocer al usuario los deberes y derechos • Entregue volantes informativos a los pacientes para que conozcan sus deberes y derechos,	Auxiliar de servicio al cliente (Responsable del SIAU)	Volantes / Entrega de derechos y deberes a los usuarios MPO-SC-R-06-01
3.	Oportunidad y veracidad en la información al usuario	• Entregue volantes informativos a los pacientes para que conozcan nuestros servicios • Suministre al usuario indicaciones generales a la hora de la prestación del servicio • Ubique volantes, comunicados, artículos en sitios estratégicos para que llegue la información a los usuarios en los diferentes servicios. • Actualice la información en caso de requerirse.	Auxiliar de servicio al cliente (Responsable del SIAU)	Entrega de información general de cirugía a los usuario MPO-SC-R-09-1
4.	Orientación de pacientes que	Si no cuenta con la autorización del servicio y por ende la atención.	Auxiliar de servicio al	N.A.

7. REALIZACION				
N°	**Actividad**	**Descripción**	**Responsable**	**Documento/ Registro**
	no se encuentra en base de datos	• Remita al usuario a la entidad promotora de salud para que se le autorice el servicio. • Si la autorización no está correctamente diligenciada, no están vigente o no acreditan el derecho al usuario, se le explica el proceso a seguir para legalizar su situación.	cliente (Responsable del SIAU)	
5.	Divulgación de la campaña de donación de órganos	Explique al paciente mediante material didáctico el programa de donación de órganos, e interrogue si está interesado en convertirse en donante, registre en el formato lista de donantes de órganos los asistentes a la educación.	Auxiliar de servicio al cliente (Responsable del SIAU)	MPO-SC-R-06-1
		Realice el registro mensual en la ficha técnica de promoción a la donación de órganos y tejidos sobre el monitoreo y evaluación de las actividades de educación realizadas, personas inscritas en página del INS con voluntad de donación y evidencias.	Enfermera enfermería (coordinadora de calidad)	MPO-SC-F-06-1
6.	Educación Continuada a usuarios	Se encargará de dar educación al usuario en los temas establecidos en el programa de seguridad del paciente, de acuerdo a los procesos prioritarios exigidos por la norma. Dejará evidencia de esta en el formato registro de educación al usuario.	Auxiliar de servicio al cliente (Responsable del SIAU)	MPO-SC-R-06-2

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
	Material Educativo De Campaña De Donación De Órganos
	Material Educativo Campaña lavado de manos
	Material Educativo Campaña de prevención de violencia Sexual.
	Material Educativo Campaña de Bioseguridad
	Material Educativo Campaña manejo de residuos

REGISTROS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE
MPO-SC-E-06-1	Derechos y deberes de los pacientes
MPO-SC-R-06-1	Registro educación e inscripción donación de órganos y tejidos
MPO-SC-R-06-2	Registro de educación a usuarios
MPO-SC-R-09-1	Entrega de consentimiento informado
MPO-SC-F-06-1	Ficha técnica promoción a la donación de órganos y tejidos